

Commercial	Clients		Département	Surface 2006
<b>FLAVIN</b>	Clients A 81,3%	MIRABEL FRUITS	07	326 868
		MESANGE COOP	26	205 305
		TAUPENAS-MANENT	04	99 099
		PHILIP ET FILS	05	175 398
	Total surface			806 670
	Clients B 15,2%	COOPEYRIEUX	07	27 024
		DELICES	26	6 752
		GUERGUY	26	15 359
		TORENTE LOUIS	04	73 988
		SALMIERI DAMIEN	05	7 723
		FRUITIERS ISEROIS	38	20 633
	Total surface			151 479
	Clients C 3,4%	MAGNARD	07	1 151
		VERGERS DE GRIVE	07	2 890
		BAYARD	07	3 359
		MOUNIER SERGE	26	3 263
		CAIRE FRANCK	26	4 967
		LAMOTTE JEAN CLAUDE	26	2 681
		SCEA ROUIT	04	3 074
		BLACHES JEAN LOUIS	05	5 061
VOIRON JEAN LUC		38	2 400	
VILLE MAXIME		38	4 773	
Total surface			33 619	

Commercial	Clients		Departement	Surface 2006
<b>Nouveau recruté</b>	Clients A 81,5%	DOMAINE BAYARD	07	273 791
		BORNAND FRERES	26	122 048
		FRUITS MONTAGNE	04	236 301
		ROUNY HERVE	05	138 440
	Total surface			770 580
	Clients B 14,8%	MORISSON COUDER	07	14 892
		SYNOME COOP	26	29 645
		CHARMES	26	33 207
		GIRAUD FRANCOIS	04	23 927
		LAMBRUNY GAEC	05	28 107
		MERMET LAURENT	38	10 235
	Total surface			140 013
	Clients C 3,7%	FRUITS NATURELS	07	2 685
		SALZANO RENE	07	2 876
		LEDUC ALAIN	07	4 400
		MONTEUX JOSIANE	26	2 997
		VERCOFEL SARL	26	4 485
		GOUTARD	26	4 677
		TUILIERE SCI	04	5 124
		NATHAN SA	05	4 512
VIEIRA MARC		38	1 140	
CHAINE DES ALPES		38	2 352	
Total surface			35 248	

3.3 À partir des résultats obtenus sur le secteur de monsieur Flavin de 2001 à 2006, déterminer les ventes prévisionnelles en m<sup>2</sup> de carton pour 2007 sur ce secteur, par la méthode de votre choix.

(2 points)

Une des trois méthodes est demandée.

Par les moindres carrés :

$X_i$	$Y_i$	$X_i Y_i$	$X_i^2$
1	4 198	4 198	1
2	4 371	8 742	4
3	4 741	14 223	9
4	4 920	19 680	16
5	5 803	29 015	25
6	5 898	35 388	36
21	29 931	111 246	91

$$\text{Moyenne } X_i = 21/6 = 3,5$$

$$\text{Moyenne } Y_i = 29\,931/6 = 4\,988,5$$

$$a = (111\,246 - 104\,758,5) / (91 - 73,5) = 370,71$$

$$b = 4\,988,5 - (370,71 \times 3,5) = 3\,691,02$$

$$Y = 370,71 X + 3\,691,02$$

$$Y_7 = 370,71 \times 7 + 3\,691,02$$

$$= \underline{6\,285,99 \text{ soit } 6\,286} \text{ milliers de m}^2 \text{ de carton}$$

Par les doubles moyennes :

$$P1 (2 ; 4436,6) \quad P2 (5 ; 5540,3)$$

$$5\,540,3 = 5a + b \quad 4\,436,6 = 2a + b$$

$$\Rightarrow a = 1\,103,7 / 3 = 367,9$$

$$\Rightarrow Y = 367,9 X + 3\,700,8$$

$$\Rightarrow b = 4\,436,6 - 735,8 = 3\,700,8$$

$$\Rightarrow Y_7 = 2\,575,3 + 3\,700,8$$

$$= \underline{6\,276,1 \text{ soit } 6\,276} \text{ milliers de m}^2 \text{ de carton}$$

Par les points extrêmes :

$$P1 (1 ; 4\,198) \quad P2 (6 ; 5\,898)$$

$$5\,898 = 6a + b \quad 4\,198 = a + b$$

$$\Rightarrow a = 340$$

$$\Rightarrow b = 3\,858$$

$$\Rightarrow Y = 340 X + 3\,858$$

$$\Rightarrow Y_7 = 2\,380 + 3\,858 = \underline{6\,238} \text{ milliers de m}^2 \text{ de carton}$$

3.4 À partir de la proposition de répartition formulée en 3.2, en déduire les ventes prévisionnelles de chacun des deux commerciaux. (2 points)

La répartition du portefeuille de client proposée à la question 3.2 donne :

- à monsieur Flavin 51,18% des surfaces vendues (991 768 / 1 937 641)
- au nouveau recruté 48,81% des surfaces vendues ( 945 873 / 1 937 641)

À partir de la prévision des ventes pour 2007, on peut fixer des ventes :

- à monsieur Flavin de  $6\,286 \times 0,5118 = 3\,217\,000$  de m<sup>2</sup> de carton
- au nouveau recruté de  $6\,286 \times 0,4881 = 3\,068\,000$  de m<sup>2</sup> de carton

3.5 Proposer des objectifs pour chaque commercial, en indiquant notamment les moyens à mettre en œuvre pour atteindre la moyenne annuelle des autres commerciaux de l'entreprise. (2 points)

L'objectif de ventes prévisionnelles de chacun des deux commerciaux est inférieur à la moyenne annuelle (4 260 000 m<sup>2</sup> de carton) des commerciaux de l'entreprise. La différence devra être rattrapée par une prospection sur le secteur.

## **Dossier 2 : NOVIRESTO**

---

### **PARTIE 1 : INTÉGRER LE LOGICIEL DE GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS L'ACTIVITÉ COMMERCIALE**

1.1 Indiquer en quoi ce logiciel est un outil d'amélioration de votre efficacité commerciale. **(10 points)**

Le logiciel de gestion de la relation client utilisé par l'entreprise NOVIRESTO permet :

- un accès rapide aux informations qualifiées sur un client ou un prospect (fiche client ou prospect),
- un meilleur suivi des actions menées auprès du portefeuille de clients ou de prospect (actions menées : fiche client)
- Une utilisation d'un fichier de clients et prospects qualifié et actualisé grâce à une mise à jour systématique de la base de données par tous les commerciaux (historique de la relation),
- une gestion optimale de son temps : utilisation d'un agenda, gestion des dates de relance, moments de contact...
- Un partage des informations avec l'ensemble des acteurs du SIM (commerciaux, direction...).

## **PARTIE 2 : RÉPONDRE À UN APPEL D'OFFRE POUR UNE COMMUNE**

2.1 Calculer le prix d'un repas par secteur en présentant les différentes étapes de calcul et les résultats dans un tableau (10 points)

On n'attend pas le détail des charges variables

	Secteurs						Ensemble	
	Maternelle		Primaire		Résidence 3 <sup>ème</sup> Age			
	Unitaire	Total	Unitaire	Total	Unitaire	Total	Unitaire	Total
<b>Nombre de repas</b>		275 000		400 000		75 000		750 000
<b>Sous total charges variables</b>	1,278	351 450	1,42	568 000	1,846	138 450	1,41	1 057 900
<b><u>Charges fixes</u></b>								
- Frais de personnel		30 000		30 000		30 000		90 000
- Autres frais d'exploitation		38 000		38 000		38 000		114 000
<b>Sous total charges fixes</b>		<b>68 000</b>		<b>68 000</b>		<b>68 000</b>		<b>204 000</b>
<b>Coût total</b>	<b>1,525</b>	<b>419 450</b>	<b>1,59</b>	<b>636 000</b>	<b>2,75</b>	<b>206 450</b>	<b>1,68</b>	<b>1 261 900</b>
Marge	0,076	20 972,5	0,0795	31 800	0,14	10 322,5	0,084	63 095
Prix HT	<b>1,601</b>	<b>440 422,5</b>	<b>1,6695</b>	<b>667 800</b>	<b>2,89</b>	<b>216 772,5</b>	<b>1,76</b>	<b>1 324 995</b>

*Tirer une conclusion à partir de l'extrait de l'appel d'offre et des résultats obtenus.*

Les prix demandés par la commune de Valensole ne correspondent pas aux prix calculés par NOVIRESTO :

- pour les secteurs maternelle et primaire, les prix obtenus sont inférieurs à l'appel d'offre,
- en revanche pour le secteur du 3<sup>ème</sup> âge, NOVIRESTO est au dessus de l'appel d'offre.

NOVIRESTO est dans l'obligation de s'aligner.

2.2 À partir des résultats précédents et en respectant les contraintes du cahier des charges, formuler, en les justifiant, deux propositions tarifaires.

**(8 points)**

Hypothèse basse

Chiffre d'affaires maternelle :  $275\ 000 \times 1,65 = 453\ 750$

Chiffre d'affaires primaire :  $400\ 000 \times 1,75 = 700\ 000$

Chiffre d'affaires 3<sup>ème</sup> âge :  $75\ 000 \times 1,95 = 146\ 250$

Total chiffre d'affaires = 1 300 000

Résultat = 1 300 000 – 1 261 900 = **38 100 €**

Hypothèse haute

Chiffre d'affaires maternelle :  $275\ 000 \times 1,75 = 481\ 250$

Chiffre d'affaires primaire :  $400\ 000 \times 1,85 = 740\ 000$

Chiffre d'affaires 3<sup>ème</sup> âge :  $75\ 000 \times 2,05 = 153\ 750$

Total chiffre d'affaires = 1 375 000

Résultat = 1 375 000 – 1 261 900 = **113 100 €**

La perte subie par le secteur du 3<sup>ème</sup> âge est compensée par les secteurs scolaires.

Le commercial peut opter pour deux stratégies différentes :

- choisir l'hypothèse basse pour proposer le prix le plus attractif au client en tenant compte de la concurrence. Les 5 % de marge ne sont pas assurés mais il peut être intéressant de répondre pour rentrer dans le marché (la proposition est bénéficiaire).

- choisir l'hypothèse haute pour assurer le résultat le plus important pour l'entreprise NOVIRESTO, en respectant le cahier des charges et en proposant des services de qualité.